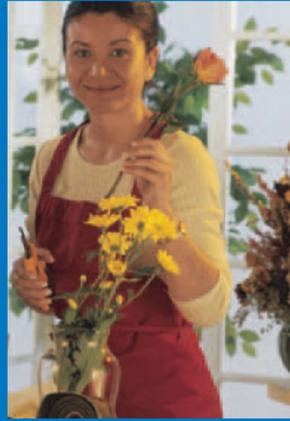




통화감독청  
전국은행 관리 기관

# 전국은행 고객에 대한 지원

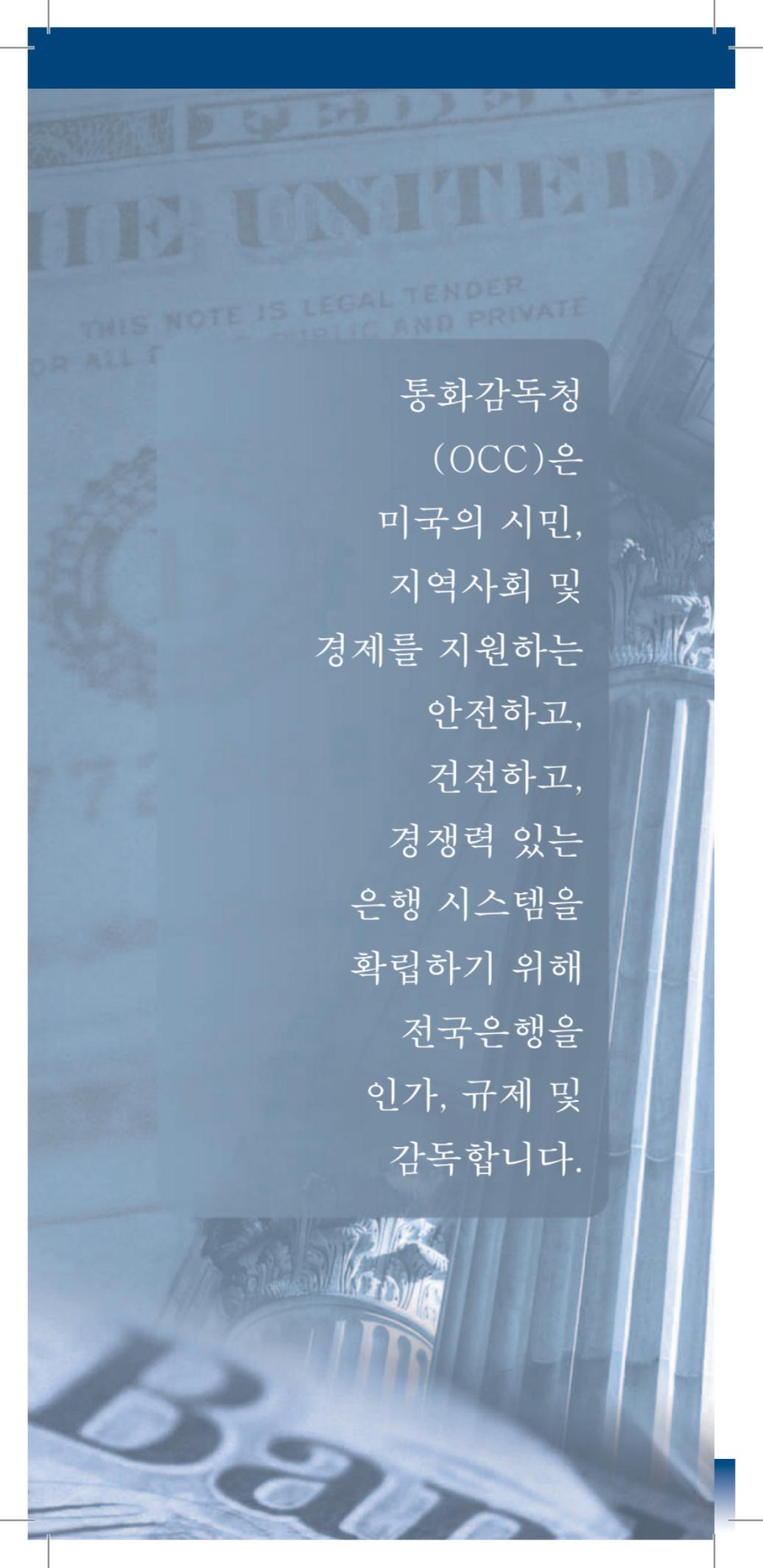


고충처리국  
고객지원그룹

1-800-613-6743

1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, Texas 77010-9050

[www.occ.treas.gov](http://www.occ.treas.gov)

The background features a blue-tinted image of a US dollar bill, with the words 'THE UNITED STATES OF AMERICA' and 'THIS NOTE IS LEGAL TENDER FOR ALL DEBTS PUBLIC AND PRIVATE' visible. The scene is set against a backdrop of classical architectural columns and a decorative capital.

통화감독청  
(OCC)은  
미국의 시민,  
지역사회 및  
경제를 지원하는  
안전하고,  
건전하고,  
경쟁력 있는  
은행 시스템을  
확립하기 위해  
전국은행을  
인가, 규제 및  
감독합니다.

## OCC는 어떤 일을 합니까?

통화감독청(Office of the Comptroller of the Currency, OCC)은 전국은행을 인가, 규제 및 감독하는 연방기관입니다. OCC는 전국은행들이 안전하고 건전하게 운영되고, 해당 법률 및 규정을 준수하는지 확인합니다. 또한 OCC는 전국은행 고객들이 전국은행과 문제를 해결할 수 없는 경우에 제기하는 불만이 적시에 공정하게 해결되도록 보장하기 위한 지원을 제공합니다.

## OCC는 어떤 종류의 은행을 규제합니까?

OCC는 전국은행들과 이러한 은행들이 운영하는 자회사들을 규제합니다. 전국은행은 이름에 “National(전국),” “National Association(전국 금융기관),” 또는 “N.A.”라는 단어를 사용합니다. 전국은행은 자회사(operating subsidiary)를 통해서 일부 은행업무를 수행합니다. 이러한 자회사는 전국은행이 소유하고, 특히 소비자들에게 대부, 모기지, 리스와 같은 은행 상품 및 서비스를 제공하는 은행이 아닌 회사입니다. 자회사가 OCC의 감독을 받는 어떤 은행과 연관되어 있는지 알아보려면 OCC 웹사이트 [www.occ.gov/customer.htm#OpSub](http://www.occ.gov/customer.htm#OpSub)를 방문하여 소비자들에게 직접 은행 서비스를 제공하는 자회사를 운영하는 전국은행의 리스트를 검색할 수 있습니다.

## 고충처리국은 어떤 일을 합니까?

고충처리국(Office of the Ombudsman)은 OCC의 은행 감독 업무와 독립적으로 운영되는 별도의 조직입니다.

고충처리국에는 다음과 같은 3가지 주요 기능이 있습니다: 전국은행에 대한 이의 제기 절차 수립, 은행을 조사하기 위한 설문조사 실시, 고객 지원 그룹(CAG). 고충처리국은 분쟁을 적시에 공정하게 해결한다는 핵심 원칙에 따라 업무를 수행합니다.

## 전국은행과 문제가 생기면 어떻게 해야 합니까?

여러분과 은행이 문제에 대해 가장 잘 알기 때문에 먼저 은행에 연락하여 분쟁을 해결하려고 노력해야 합니다.

- 불만을 은행에 서면으로 제기하십시오. 불만과 관련된 사실들을 중요한 내용을 포함하여 가능한 한 명확하고 자세하게 설명하고 원하는 해결 방법을 제시하십시오.
- 그러한 사실들을 입증할 수 있는 관련 문서의 사본을 동봉하는 것을 잊지 마십시오. 여러분과 은행 사이에 주고 받은 서신은 나중에 참조해야 하는 경우도 있으므로 반드시 사본을 보관해야 합니다.



은행의 결정이 만족스럽지 않으면 OCC의 고객 지원 그룹(CAG)으로 연락할 수 있습니다. CAG는 다음과 같은 업무를 수행합니다.

- 불만 또는 해당 은행 법규와 관련된 다른 문제가 있는 전국은행과 그 자회사의 고객들을 지원
- 은행 거래와 신용 사용에 대해 소비자를 비공식적으로 교육하는 수단을 제공
- 은행 업무와 관련된 법률, 규정, 실무에 대한 질문에 답변하고 지침을 제공



## CAG에는 어떻게 연락해야 합니까?

OCC의 고객 지원 그룹은 서명된 서신에 의해서만 불만을 접수할 수 있으나, 일반적인 문의 사항에 대해 CAG에 연락할 수 있는 몇 가지 다른 방법이 있습니다.

- **무료 전화번호: 1-800-613-6743**  
월요일 - 목요일, 오전 9시 - 오후 4시, 중부표준시  
금요일, 오전 9시 - 오후 3시, 중부표준시
- **팩스: 713-336-4301**
- **우편:**  
**Office of the Comptroller of the Currency**  
Customer Assistance Group (CAG)  
1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, Texas 77010-9050
- **이메일:**  
[customer.assistance@occ.treas.gov](mailto:customer.assistance@occ.treas.gov)
- **인터넷 주소: [www.occ.gov](http://www.occ.gov)**

## CAG에 전화를 하면 어떻게 도움을 받을 수 있습니까?

도움을 받기 위해 CAG에 전화를 하는 경우에는 고객 지원 전문가에게 전국은행 또는 그 자회사의 이름, 문제의 성격과 원하는 해결 방법을 알려주어야 합니다.

고객 지원 전문가는 여러분에 대한 정보를 기록하고, 불만을 검토하고, 여러분이 취할 수 있는 조치에 대해 설명합니다. 고객 지원 전문가가 전화로 도움을 줄 수 없거나, 더 상세한 정보가 필요하다고 생각하는 경우에는 서면으로 불만을 제기할 것을 요청할 수도 있습니다.

## 서면 불만은 어떻게 제기할 수 있습니까?

전국은행 또는 그 자회사에 대한 서면 불만은 서신을 CAG에 우편 또는 팩스로 보내어 제기할 수 있습니다. 서신에는 다음과 같은 정보를 포함시켜야 합니다.

- 소비자의 이름, 주소, 전화번호
- 소비자의 서명. 다른 사람을 대신하여 불만을 제기하는 경우에는 그 사람이 서명한 위임장을 보내야 합니다.



- 소비자와 은행 사이에 교환한 서신을 포함하는 관련 문서의 사본
- 전국은행과 그 자회사의 이름 및 주소
- 소비자가 개설한 계좌의 종류
- 소비자의 문제와 관련된 계좌번호와 은행 거래 명세서의 사본
- 소비자의 불만과 관련된 사실들과 원하는 해결 방법에 대한 간단한 설명과 관련된 사실들

저희는 여러분의 불만을 접수했다는 것을 확인하는 서신을 보내드립니다. 또한 불만이 제기된 문제를 조사하고 필요한 경우에는 은행에 연락하여 답변을 요구합니다. 그 다음에 저희의 조사 결과를 설명하는 다른 서신을 보내드립니다. 저희가 불만을 여러분이 요청한 방법으로 해결할 수 없는 경우에는 별도의 법적 조치를 취해야 할 수도 있습니다.

## OCC는 소비자의 문제를 항상 해결할 수 있습니까?

항상 해결할 수는 없습니다. 때로는 불만이 법원만이 해결할 수 있는 사실 또는 계약상의 분쟁과 관련될 때가 있습니다.

또한 은행의 내부 정책이 적용되는 문제와 관련되는 불만이 많습니다. 이러한 은행의 정책에는 연방의 법률이나 규정이 적용되지 않을 수도 있습니다.

## OCC는 어떤 종류의 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니까?

OCC는 매년 전국은행 및 그 자회사와 관련된 70,000여 건의 소비자 불만을 처리합니다.

다음은 몇 가지 자주 묻는 질문들에 대한 답변입니다.

### 신용카드 계좌 명세서에서 오류를 발견한 경우에는 어떻게 해야 합니까?

- 신용카드 청구 오류에는 “공정신용청구법(Fair Credit Billing Act)”이 적용되고 연방준비위원회 규정 Z에 의해 시행됩니다. 이 법에 의해 소비자의 권리를 보호 받으려면 은행이 오류가 포함된 명세서를 우송한 날로부터 60일 이내에 은행에 그러한 오류에 대해 서면으로 통지해야 합니다. 은행은 소비자의 서신을 접수한 후 30일 이내에 이를 확인하는 서신을 보내고, 적절한 조사를 하고, 90일 이내에 오류를 정정하거나 청구서가 정확한 이유를 설명해야 합니다.



## 소비자가 당좌계좌의 잔고를 초과하여 수표를 발행하는 경우, 은행은 이에 대해 당좌대월 수수료와 일일 수수료를 부과할 수 있습니까?

- 소비자가 잔고를 초과하여 발행한 부도수표에 대해 은행이 수수료를 부과하는 것은 법적으로 허용됩니다. 소비자의 계좌에 수수료를 부과할 때는 소비자가 예금계좌를 개설할 때 공개해야 하는 계좌약정서의 조건이 적용됩니다. 연방법에 의하면, 소비자가 계좌를 개설하기 전에 받는 공개서(disclosure)에 소비자의 계좌에 부과할 수 있는 수수료 금액(또는 수수료를 결정하는 방법에 대한 설명)과 수수료 부과에 근거가 되는 조건들을 기재해야 합니다.



## 은행은 신용카드 계좌에 적용되는 이자율을 인상할 수 있습니까?

- 연방법은 은행이 소비자와의 계약을 통해서 신용카드의 사용 조건을 변경하고 이자율을 인상할 권리를 보유하는 것을 금지하지 않습니다. 그러나 대부진실법(Truth in Lending Act)과 연방준비위원회 규정 Z는 은행이 신용카드 이자율을 인상할 때 이를 소비자에게 통지할 것을 요구합니다.

## 은행이 서비스에 대해 부과할 수 있는 수수료 금액에 한도가 있습니까?

- 연방의 은행 관련 법률과 규정에는 전국은행이 무이자 서비스에 대해 부과할 수 있는 요금이나 수수료에 대한 상한선이 정해져 있지 않습니다.

## 은행은 지급 기일 이전에 수표를 우송한 경우에도 지체료를 부과할 수 있습니까?

- 대부진실법과 연방준비위원회 규정 Z는 합치 지급금(지정된 주소로 우송한 지급금)을 신용카드 계좌에 신속하게 적용할 것을 요구합니다. 은행은 보통 지급 지연에 대해 금융 수수료나 다른 수수료가 발생하지 않는 경우를 제외하고 지급금을 수령한 당일에 고객 계좌에 적용합니다. 은행이 비합치 지급금을 수령하는 경우에는 지급금을 계좌에 적용하는 데 최대 5일이 걸릴 수도 있습니다.

## 은행은 소비자가 은행에 대해 수표를 발행하여 현금을 인출하는 것을 거부할 수 있습니까?

- 연방의 법률이나 규정은 은행이 고객이 아닌 사람이 발행한 수표에 대해 현금을 지불할 것을 요구하지 않습니다(그 은행에 대해 발행한 수표에 대해서도). 많은 은행들은 은행에 계좌를 유지하고 있는 사람에 대해서만 수표를 현금과 교환해주는 정책을 시행하고 있습니다. 이러한 정책은 사기의 위험과 경비의 발생으로부터 은행과 일반대중을 모두 보호하기 위한 것입니다. 은행이 사기수표에 대해 현금을 지급하면 그 수표를 제시한 사람을 찾지 못하는 경우 은행이 손실을 부담해야 합니다. 고객이 아닌 사람의 수표를 현금과 교환해주는 일부 은행들은 이러한 거래에 대해 수수료를 부과하는 정책을 시행하고 있습니다. 연방의 법률과 규정은 그러한 수수료의 금액을 제한하지 않습니다.

## 전국은행은 고객이 수표를 현금과 교환할 때 지문을 채취할 수 있습니까?

- 지문 채취는 보안을 유지하거나 사기를 방지하기 위한 방법으로 사용됩니다. 연방의 법률이나 규정은 고객이 수표를 현금과 교환하거나 신용카드 현금 서비스와 같은 다른 은행 서비스를 받을 때 지문을 채취하는 것을 금지하지 않습니다.

## 몇 장의 수표를 입금했는데, 은행에서는 이틀 후에 자금을 인출할 수 있다고 말했습니다. 은행은 이렇게 인출을 지연시킬 수 있습니까?

- 연방준비위원회 규정 CC에 의하면, 은행은 입금한 수표의 종류 및 계좌와 관련된 상황에 따라 고객에게 자금을 사용하기 전에 이틀 이상 기다릴 것을 요구할 수 있습니다.

이러한 지연에는 계좌를 개설할 때 공개해야 하는 은행의 자금 사용 정책이 적용됩니다.

일반적으로, 입금한 수표의 첫 \$100는 다음 영업일에 인출할 수 있습니다. 미국 재무부와 입금자 앞으로 발행된 수표도 입금일 후 첫 영업일에 인출할 수 있습니다. 해당 지역의 수표로 입금된 자금은 2 영업일 이내에 인출할 수 있고, 타 지역의 수표로 입금된 자금은 입금 후 5 영업일 이내에 인출할 수 있습니다.

## 다음은 이 기간에 대한 예외입니다.

- 개설한 지 30일이 지나지 않은 신규 계좌에 입금한 수표
- 고액 입금(1 은행업무일에 \$5,000가 넘는 금액을 수표로 입금)

- 처음에 부도 처리된 수표를 재입금
- 반복적으로 초과 인출된 계좌에 입금된 수표
- 은행이 수금을 확신할 수 없는 수표를 입금
- 통신 장애 또는 컴퓨터 고장과 같은 특정한 긴급상황에서 입금한 수표

## 어떤 다른 연방기관이 소비자의 불만을 조사할 수 있습니까?

### 연방통상위원회(FTC)

신용보고서에 기재된 정보와 관련된 불만에는 공정신용보고법이 적용됩니다. 소비자는 은행에 최초로 정보를 제공한 소비자 신용조사기관에 연락하여 신용보고서 사본을 요청할 수 있습니다. 그 신용조사기관과 분쟁을 해결하려고 노력하십시오. 이러한 노력에 의해 분쟁을 해결하지 못한 경우에도 이러한 불만과 비은행 계열사가 관련된 다른 불만들을 처리하는 기관인 FTC에 연락할 수 있습니다.

### FTC

Consumer Response Center - 240  
600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, D.C. 20580  
877-382-4357  
<http://www.ftc.gov>

## 저축기관감독청(OTS)

연방저축대부조합 또는 연방저축은행과 관련된 문제가 있으시면 OTS로 연락하십시오.

OTS

Consumer Program Division

1700 G Street, NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929

[consumer.complaint@ots.treas.gov](mailto:consumer.complaint@ots.treas.gov)

## 연방준비위원회(FRB)

연방준비시스템 회원인 주정부 인가 은행과 관련된 문제가 있으시면 FRB로 연락하십시오.

Board of Governors of the Federal Reserve System

Division of Consumer and Community Affairs

20th and C Streets, NW, Stop 801

Washington, D.C. 20551

202-452-3693

<http://www.federalreserve.gov>

## 연방예금보험공사(FDIC)

연방준비시스템 회원이 아닌 주정부 인가 은행과 관련된 문제가 있으시면 FDIC로 연락하십시오.

FDIC

Consumer Response Center

2345 Grand Boulevard, Suite 100

Kansas City, MO 64108

877-275-3342

<http://www.fdic.gov>

### **미국신용조합관리국(NCUA)**

신용조합과 관련된 문제가 있으시면  
NCUA로 연락하십시오.

NCUA

1775 Duke Street

Alexandria, VA 22314-3428

703-518-6300

<http://www.ncua.gov>

### **주택도시개발부(HUD)**

모기지 융자 차별과 관련된 불만에는  
공정주택법(Fair Housing Act)이  
적용됩니다. HUD는 이러한 불만을  
처리하는 기관입니다. HUD는 다음과  
같은 차별 요소에 대한 불만을 조사할 수  
있습니다: 인종, 피부색, 종교, 성별, 장애,  
가족 상태 또는 출신국.

Office of Fair Housing and Equal  
Opportunity

Department of Housing and Urban  
Development

451 7th Street, SW, Room 5204

Washington, DC 20410

1-800-669-9777

<http://www.hud.gov>

### **연방금융기관조사위원회(FFIEC)**

다른 금융기관이 합병 또는 인수했거나  
폐업한 금융기관에 대한 정보를 얻기를  
원하시면 FFIEC로 연락하십시오.

FFIEC

2100 Pennsylvania Ave., NW, Suite 200

Washington, D.C. 20037

202-634-6526

<http://www.ffiec.gov/nic>

# 통화감독청



고충처리국  
고객지원그룹

1-800-613-6743

1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, Texas 77010-9050

[www.occ.treas.gov](http://www.occ.treas.gov)

이 팜플렛은 OCC와 전국은행 고객에 대한  
지원과 관련된 기본적인 정보를 제공합니다.

제작:

OFFICE OF THE COMPTROLLER OF THE CURRENCY (OCC)

250 E Street S.W.

Washington DC 20219

전화: 202-874-5000

팩스: 202-874-5263

2005년 4월